

## CONVENTION-CADRE 2023



### ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

**-L' Entité : C&C-Médiation**  
37 rue des Chênes  
25480 MISEREY-SALINES

*Ci-après dénommée : « l'Entité de médiation »*

**-Et, le Groupement:**

**GIPAL-Formation-**  
**50 cours de la République**  
**"Les Gémeaux 1"**  
**69624 VILLEURBANNE Cedex**

*Ci-après dénommé : « l'Organisme Professionnel »*

**Il a tout d'abord été rappelé ce qui suit :**

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre Ier « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 du code de la consommation, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en annexe1 de la présente convention.

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées.

Notamment, l'entité de médiation déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité avec l'article L. 613-1 du code de la consommation.

Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

L'organisme professionnel, **GIPAL Formation (69624 VILLEURBANNE Cedex)**

*(Présentation précise de sa structure) :*

*Groupement d'Intérêt Public de l'Académie de Lyon (GIPAL) est une structure qui rassemble des moyens et des ressources pour mener une mission d'intérêt général au service de la formation . Le GIPAL Formation est un outil de gestion, de coopération régionale et de concertation pour les GRETA CFA de l'académie de Lyon.*

*le GIPAL joue un rôle important dans le portage et l'accompagnement des projets. Il porte l'ensemble des projets nécessitant un ou plusieurs cofinancements, en assure le suivi et la réalisation.*

*Le GIPAL Formation apporte son expertise administrative et financière. En effet, les projets nécessitent la mise en œuvre de procédures, de réglementations et de demandes de justificatifs multiples.*

*Le GIPAL Formation apporte ses compétences multiples aux porteurs de projets académiques.*

*C'est une structure de services, d'appui, d'accompagnement et de réalisation des projets académiques.*

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant :

*O05 - Formation pour adultes*

L'organisme professionnel, pour sa part, représente des filiales liées à sa structure qui proposent aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation.**

Les activités exercées par les professionnels-adhérents sont les suivantes : *(activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

*Accompagnement, Bilan, Conseil - Validation des acquis de l'expérience*

*Formation de formateurs, Projets européens de formation*

*Centre de Formation d'Apprentis, CFA*

*Labels et certifications*

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions et pour convenir de ce qui suit :

### **Article premier : Objet de la convention**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du titre 1er du Livre VI du code de la consommation en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L.611-1 du même code.

L'organisme professionnel propose à ses membres/filiales la société de médiateurs C&C-médiation comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, la société de médiateurs C&C-médiation est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation entre l'une des filiales du professionnel et le client

consommateur de celle-ci (*sont exclus du champ de la médiation de la consommation les éventuels « clients professionnels » du professionnel signataire de la convention*).

## **Article 2 : Engagements de l'entité de médiation**

L'entité de médiation s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'article 3 de la présente convention, qui exerceront leur mission en toute impartialité et indépendance tout en faisant preuve des qualités humaines indispensables au principe de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité.

Elle met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

Elle s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des dossiers de médiation qui figure en annexe 1. Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet consacré à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Si elle a pour objet de proposer différents types de médiation dont la médiation de la consommation, elle se dote d'un budget spécifique et suffisant pour accomplir sa mission de médiation de la consommation et d'un site internet consacré à la médiation de la consommation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **Article 3 : Liste des médiateurs :**

C&C-médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste\* ci-dessous :

*-M. Dominique COULON (\*) liste validée par la CECMC.*

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;
- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée en fonction des critères suivants :

La désignation s'effectuera sur des critères objectifs en tenant compte, en priorité, de la connaissance du secteur professionnel concerné et en évitant tout risque de conflit d'intérêt.

En application de l'article R.613-1 du code de la consommation, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention-cadre signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation pourvoit autant que possible au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **Article 4 : Engagements de l'organisme professionnel**

L'organisme professionnel :

- Assume le cas échéant, tout ou partie du coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- N'interfère pas de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par la société de médiateurs C&C-médiation ou le médiateur, personne physique, désigné par celle-ci;
- Recommande à ses professionnels adhérents de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- Informe ses professionnels adhérents de l'existence de la présente convention-cadre et la leur communique accompagnée de son / ses annexe(s) ;
- Propose à ses professionnels adhérents de désigner la société de médiateurs : C&C-médiation comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- Informe ses professionnels adhérents que, s'ils souhaitent désigner la société de médiateurs C&C-médiation comme médiateur de la consommation, ils doivent adhérer auprès de la société de médiateurs C&C-médiation en remplissant un formulaire en ligne ou en

renvoyant par voie numérique ou postale l'adhésion simplifiée jointe en annexe 2 de la présente convention.

- informe ses professionnels adhérents qui désigneront la société de médiateurs C&C-médiation qu'ils doivent inscrire de manière visible et lisible sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de C&C-médiation.

### **Article 5 : Confidentialité**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n°95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile. Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

### **Article 6 : Budget, coût de la médiation et répartition des frais**

L'entité de médiation détermine, dans son budget de fonctionnement, un budget distinct et suffisant pour la médiation des litiges de la consommation.

*I - Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :*

- Mise à disposition d'un site internet, en vue d'assurer l'information réglementaire sur la "médiation de la consommation" et permettre la saisine numérique du médiateur par les clients-consommateurs.
- Assurer la maintenance et les mises à jour du site dédié.
- Gérer une assistance téléphonique ainsi qu'un relai-courriels pour les consommateurs et les professionnels.
- Assurer le traitement des demandes de médiation : depuis la saisine jusqu'au processus de clôture de la médiation avec tous frais de secrétariat.
- Rémunérer le médiateur, personne physique dédié, et assurer matériellement ses missions.

*Précisions concernant les frais de débours exceptionnels:*

*Les frais de débours liés à la médiation présentielle (déplacements, transport, hébergement, location de salle...) sont susceptibles d'être facturés après devis accepté soit par le professionnel, soit par le membre-adhérent concerné.*

*Si le professionnel ou le consommateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à sa charge. En cas de demande conjointe du professionnel et du consommateur d'expertise, les frais sont partagés*

entre les parties au litige. Il est rappelé que les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades du processus de la médiation).

## **II - Ces frais sont financés de la manière suivante :**

☒ Par l'organisme professionnel : GIPAL Formation

→ **Qui verse une cotisation annuelle de : 425 € /HT** (*Quatre cent vingt-cinq Euros /HT*)  
- pour un nombre déclaré de 6 entités au : 14/04/2023

Si le modèle économique retenu le suggère, la facturation de la (des) cotisation(s) pourra (pourront) être ajustée annuellement en fonction du nombre des professionnels-adhérents rattachés à la convention cadre de l'organisme professionnel.

Le montant de la (des) cotisation(s) sera, si nécessaire, réétudié lors des contacts pris au cours du renouvellement trisannuel de la convention.

→ **Le coût lié à la prestation de médiation** (traitement des demandes médiation **est supporté par :**

☒ **Les professionnels-adhérents** : à savoir, le membre (GRETA-CFA) concerné.

### **Comme suit :**

**Coût forfaitaire \* des frais liés à une mission acceptée 150 € HT** (Cent -cinquante euros / Hors-Taxes).

*\* Au-delà de la 1ère mission recevable (facturable à 0€ pour chaque membre) .*

*(Hors missions présentielle exceptionnelles qui se réaliseraient sur devis présenté et validé avant prestation).*

Le paiement des honoraires correspondant à l'examen d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès de la société de médiateurs C&C-médiation qui les rétrocède totalement ou en partie au médiateur concerné.

### **Article 7 : durée de la présente convention**

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans à compter de sa signature, sous réserve de sa validation par la CECMC. Pendant cette période de trois ans, le mandat de la société de médiateurs C&C-médiation est irrévocable sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée de trois ans.

L'entité de médiation rappellera à l'organisme professionnel la possibilité de cette reconduction par courrier postal ou électronique, au plus tôt trois mois avant, et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite.

L'une ou l'autre des parties peut dénoncer la reconduction de la convention au moyen d'une lettre adressée avec AR en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de trois ans.

La reconduction de la convention doit être soumise à l'acceptation préalable de la CECMC.

### **Article 8 : Condition suspensive**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC qui sera notifiée à l'entité de médiation par voie écrite.

Toute modification de la présente convention fait l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation.

Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. À défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

### Article 9 : Règlement des litiges

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

### Article 10 : Dispositions finales

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de la société de médiateurs de la liste de médiateurs notifiés à la Commission européenne.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

La présente convention est complétée par les documents suivants :

Annexe 1 : Processus de médiation de la société de médiateurs C&C-médiation

Annexe 2 : Adhésion simplifiée (cf. modèle proposé par la CECMC ci-après)

L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention-cadre.

Fait à Miserey-Salines, en deux exemplaires le : 14/04/2023

Pour l'entité C&C-médiation,  
C&C-Médiation  
Médiateur -agréé CECMC-  
37, rue des Chênes  
M. Dominique COULON  
25480 MISEREY-SALINES  
Ces services sont réservés à nos clients

Signature :

Signature :

Pour l'organisme/Groupe professionnel  
GIPAL Formation

M/Mme **GIROUD. SUGDEN**  
Titre : **Directrice**  
MAIL : **dir-gipal@ac-lyon.fr**

Signature :

La Directrice du GIPAL-Formation

**GIPAL - FORMATION**  
50, cours de la République - CS 90198  
69624 Villeurbanne Cedex  
Tél. 04 72 40 43 10 - Fax 04 37 01 01 50  
Siret : 186 930 137 0004

Sabine GIROUD-SUGDEN

**Annexe 2 : ADHESION SIMPLIFIEE** (entreprise liée à un Organisme/Groupement professionnel)**Entre les soussignés :**La société de médiateurs : **C&C-médiation**37, rue des Chênes 25480 Miserey-Salines / [www.cc-mediateurconso-bfc.fr](http://www.cc-mediateurconso-bfc.fr)Et **GIPAL Formation (69624 VILLEURBANNE)****Rappel du cadre légal**

Le titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre la société de médiateurs **C&C-médiation** et :  
**"GIPAL Formation"**

Par cette convention, le professionnel propose à ses professionnels-adhérents de désigner :  
**C&C-médiation** comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de  
la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

**(Raison sociale/ adresse et cachet du MEMBRE SOUSCRIPTEUR)**Sté / Etb. : **GRETA CFA LYON METROPOLE**Adresse : **41 rue Antoine Lavoisier**Ville **LYON**Contact/ Mail (obligatoire) : **greta.lyonmetrople@cc-lyon.fr**

Cachet de la Société rattachée

**GRETA CFA LYON METROPOLE**  
41 rue A. Lumière 69372 LYON CEDEX 08  
Tél : 04 78 78 84 84

déclare être membre/ filiale de l'organisme/Groupement professionnel, précité ;

déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre **C&C-médiation** et  
l'organisme/Groupement professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes :  
*processus de médiation, modèle de souscription simplifiée ;*

déclare avoir pris connaissance des modalités tarifaires suivantes :

**1. Règlement des cotisations :**

par l'organisme professionnel **GIPAL-Formation** pour l'ensemble de ses membres.

**2. Les frais liés aux missions** (au-delà d'une 1<sup>ere</sup> médiation facturable à 0€ pour chaque entité souscrivante)

sont réglés par l'adhérent concerné après acceptation de la médiation et, s'engage à payer à réception la  
facture présentée par **C&C-médiation** : au tarif conventionnel de **150€ HT** / en médiation usuelle (ou le montant  
du devis validé en cas de mission complexe/présentielle).

désigne **C&C-médiation** comme médiateur de la consommation pour trois ans,  
(ceci, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné).

L'entité de médiation  
**"C&C-médiation"**

**C&C-Médiation**  
Médiateur agréé CECMC-  
37, rue des Chênes  
25480 MISEREY-SALINES

14/04/2023 (date de la convention-cadre)

Pour le professionnel-adhérent susnommé

M. / Mme : **Bruno BIGI**

Titre : **chef d'établissement support**

Signature :

Le chef d'Etablissement  
**Du Greta CFA LYON METROPOLE**  
**GRETA CFA LYON METROPOLE**  
41 rue A. Lumière 69372 LYON CEDEX 08  
Tél : 04 78 78 84 84

**Bruno BIGI**





**Annexe 2 : ADHÉSION SIMPLIFIÉE** (entreprise liée à un Organisme/Groupement professionnel)

**Entre les soussignés :**

La société de médiateurs : **C&C-médiation**

37, rue des Chênes 25480 Miserey-Salines / [www.cc-mediateurconso-bfc.fr](http://www.cc-mediateurconso-bfc.fr)



Et **GIPAL Formation (69624 VILLEURBANNE)**

**Rappel du cadre légal**

Le titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées.

**Une convention-cadre a été conclue entre la société de médiateurs C&C-médiation et :  
"GIPAL Formation"**

Par cette convention, le professionnel propose à ses professionnels-adhérents de désigner : C&C-médiation comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

**(Raison sociale/ adresse et cachet du MEMBRE SOUSCRIPTEUR)**

**Sté / Etb. :**

**GRETA-CFA**

— *Cachet de la Société rattachée*

**Adresse :**

**Hôtellerie - Restauration - Alimentation**

Le Dodin - B.P.24

69571 DARDILLY Cedex

Tél. 04.78.66.88.88

[greta-cfa.hra@ac-lyon.fr](mailto:greta-cfa.hra@ac-lyon.fr)

**Ville**

**Contact/ Mail (obligatoire) :**

déclare être membre/ filiale de l'organisme/Groupement professionnel, précité ;

déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre C&C-médiation et l'organisme/Groupement professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : processus de médiation, modèle de souscription simplifiée ;

déclare avoir pris connaissance des modalités tarifaires suivantes :

**1. Règlement des cotisations :**

par l'organisme professionnel GIPAL-Formation pour l'ensemble de ses membres.

**2. Les frais liés aux missions** (au-delà d'une 1<sup>ère</sup> médiation facturable à 0€ pour chaque entité souscrivant)

sont réglés par l'adhérent concerné après acceptation de la médiation et, s'engage à payer à réception la facture présentée par C&C-médiation : au tarif conventionnel de 150€ HT / en médiation usuelle (ou le montant du devis validé en cas de mission complexe/présentielle).

désigne C&C-médiation comme médiateur de la consommation pour trois ans,

(ceci, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné).

L'entité de médiation

"C&C-médiation"

C&C-Médiation  
Médiateur -agréé CECMC-  
37, rue des Chênes  
25480 MISEREY-SALINES

Pour le professionnel-adhérent susnommé

M./Mme: *CEVEROSI Philippe*

Titre: *Président du GRETA-CFA HRA*

Signature:

14/04/2023 (date de la convention-cadre)

**Annexe 2 : ADHÉSION SIMPLIFIÉE** (entreprise liée à un Organisme/Groupement professionnel)**Entre les soussignés :**La société de médiateurs : **C&C-médiation**37, rue des Chênes 25480 Miserey-Salines / [www.cc-mediateurconso-bfc.fr](http://www.cc-mediateurconso-bfc.fr)Et **GIPAL Formation (69624 VILLEURBANNE)****Rappel du cadre légal**

Le titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées.

**Une convention-cadre a été conclue entre la société de médiateurs C&C-médiation et :  
"GIPAL Formation"**

Par cette convention, le professionnel propose à ses professionnels-adhérents de désigner : C&C-médiation comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

**(Raison sociale/ adresse et cachet du MEMBRE SOUSCRIPTEUR)**

<b>Sté/ Etb. :</b> GRETA CFA DE L'AIN	<i>Cachet de la Société rattachée</i>
<b>Adresse :</b> 1 Rue de Crauy - CS60309	
<b>Ville :</b> 01011 BOURG-EN-BRESSE	
<b>Contact/ Mail (obligatoire) :</b> greta.ain@ac-lyon.fr de.0010015m@ac-lyon.fr	

déclare être membre/ filiale de l'organisme/Groupement professionnel, précité ;

déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre C&C-médiation et l'organisme/Groupement professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : processus de médiation, modèle de souscription simplifiée ;

déclare avoir pris connaissance des modalités tarifaires suivantes :

**1. Règlement des cotisations :**

par l'organisme professionnel GIPAL-Formation pour l'ensemble de ses membres.

**2. Les frais liés aux missions** (au-delà d'une 1<sup>ère</sup> médiation facturable à 0€ pour chaque entité souscrivant)

sont réglés par l'adhérent concerné après acceptation de la médiation et, s'engage à payer à réception la facture présentée par C&C-médiation : au tarif conventionnel de 150€ HT / en médiation usuelle (ou le montant du devis validé en cas de mission complexe/présentielle).

désigne C&C-médiation comme médiateur de la consommation pour trois ans,

(ceci, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné).

L'entité de médiation

**"C&C-médiation"**

C&C-Médiation  
Médiateur-acrécé CFCMC-  
37, rue des Chênes  
25480 MISEREY-SALINES

14/04/2023 (date de la convention-cadre)

Pour le professionnel-adhérent susnommé

M./Mme :

Titre :

Signature :

CHRISTOPHE  
Président de GRETA CFA de l'Ain

**Annexe 2 : ADHÉSION SIMPLIFIÉE** (entreprise liée à un Organisme/Groupement professionnel)

**Entre les soussignés :**

La société de médiateurs : **C&C-médiation**

37, rue des Chênes 25480 Miserey-Salines / [www.cc-mediateurconso-bfc.fr](http://www.cc-mediateurconso-bfc.fr)



Et **GIPAL Formation** (69624 VILLEURBANNE)

**Rappel du cadre légal**

Le titre I<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé : les parties en sont alors informées.

**Une convention-cadre a été conclue entre la société de médiateurs C&C-médiation et :  
"GIPAL Formation"**

Par cette convention, le professionnel propose à ses professionnels-adhérents de désigner : C&C-médiation comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

**(Raison sociale/ adresse et cachet du MEMBRE SOUSCRIPTEUR)**

Sté / Etb. : **GRETA CFA Loire**

*- Cachet de la Société rattachée*

Adresse : **22 rue Louis Soulié - CS 50650**

Ville **42042 St Etienne cedex 1**

Contact/ Mail (*obligatoire*) : **greta\_cfa\_loire@ac.lyon.fr**

déclare être membre/ filiale de l'organisme/Groupement professionnel, précité ;

déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre C&C-médiation et l'organisme/Groupement professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes :  
*processus de médiation, modèle de souscription simplifiée ;*

déclare avoir pris connaissance des modalités tarifaires suivantes :

1. **Règlement des cotisations :**

*par l'organisme professionnel GIPAL-Formation pour l'ensemble de ses membres.*

2. **Les frais liés aux missions** (au-delà d'une 1<sup>ère</sup> médiation facturable à 0€ pour chaque entité souscrivant)

*sont réglés par l'adhérent concerné* après acceptation de la médiation et, s'engage à payer à réception la facture présentée par C&C-médiation : **au tarif conventionnel de 150€ HT / en médiation usuelle (ou le montant du devis validé en cas de mission complexe/présentielle).**

désigne C&C-médiation comme médiateur de la consommation pour trois ans,  
*(ceci, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné).*

L'entité de médiation  
"C&C-médiation"

C&C-Médiation  
Médiateur - agréé CECMC-  
37, rue des Chênes  
25480 MISEREY-SALINES

14/04/2023 (date de la convention-cadre)

Pour le professionnel-adhérent susnommé

M. /Mme :

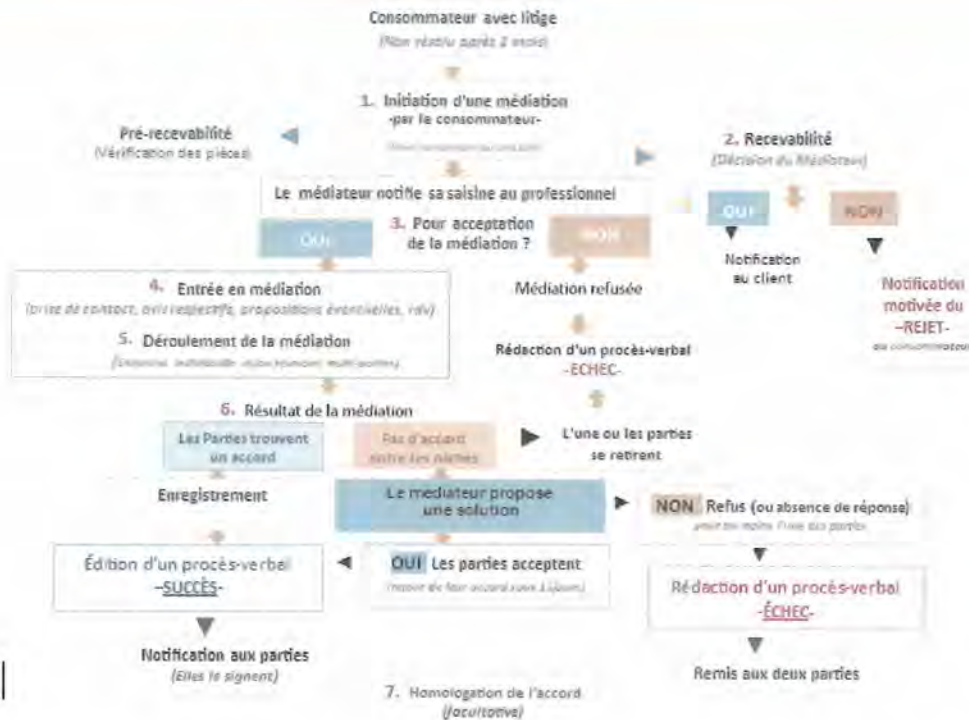
Titre :

Signature :

Le Chef d'Etablissement Support  
du GRETA CFA LOIRE

**Roseline CAMERLENGHI**

# Traitement des demandes de Médiation de la Consommation / (Annexe I)



## 1. Saisine du médiateur de la consommation:

► **Le consommateur n'ayant pas vu sa réclamation entendue ou satisfaite deux mois après de son envoi au professionnel peut initier une médiation de la consommation** -directement depuis le site internet du médiateur ou par voie postale-

Le consommateur renseigne, en français uniquement, les informations générales relatives au différend qui l'oppose au professionnel et indique ses coordonnées, ainsi que celles du professionnel (notamment pour que le médiateur puisse simplement entrer en contact avec chacun d'eux). Il joint un dossier complet sans oublier une copie de la réclamation qu'il a adressée au professionnel. Le consommateur doit initier sa demande de médiation de la consommation dans les douze mois qui suivent la date de sa réclamation

► **Le médiateur examine l'ensemble des pièces fournies (pré-recevabilité)**. Il peut demander un complément d'information ou des documents supplémentaires.

## 2. Une fois le dossier complet, il examine selon les dispositions du code de la consommation sa recevabilité.

- **En cas de non recevabilité de sa demande**, le consommateur est averti au maximum sous 3 semaines du rejet de manière motivée. Cela par la même voie utilisée lors de la saisine (numérique ou postale).

- **En cas de recevabilité de la demande**, le médiateur en informe le consommateur et notifie au professionnel sa saisine (par voie numérique ou postale). Il lui propose d'entrer en médiation ; tout en lui rappelant que les parties peuvent à tout moment se retirer du processus.

## 3. Obtention de l'accord du professionnel pour son entrée en médiation :

-**En cas de refus du professionnel d'entrer en médiation : la procédure s'arrête là.**

Le médiateur en informe le consommateur sous 2 semaines de manière électronique ou par voie postale.

Il dresse un PV d'échec qui pourra être présenté en justice si une action est intentée par l'une ou l'autre des parties.

-**En cas d'accord du professionnel, l'entrée en médiation est validée**

Le médiateur peut alors poursuivre sa mission.

#### 4. Entrée en médiation :

► Les échanges s'effectuent de manière privilégiée par téléphone et voie électronique ou à défaut par courrier simple.

- Le médiateur rappelle les droits et obligations des parties et les éléments essentiels du processus de la médiation consommation,

- Il rappelle la confidentialité attachée aux échanges,

- Que les parties peuvent choisir de se retirer à tout moment du processus.

- Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;

- Il rappelle que les parties ont la possibilité, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation

-Il est également précisé aux parties que la médiation (de sa date d'ouverture à celle de sa clôture) suspend la prescription de droit commun.

► **Dès l'ouverture de la médiation**, le médiateur essaye d'obtenir l'avis et la position de chacune des parties dans le cadre du différend qui les oppose. Il procède par des entretiens téléphoniques ou des échanges de courriels ou si nécessaire, par un ou des entretiens préparatoires. Ceci devant permettre, à chacune des parties, d'exposer son point de vue, afin que le médiateur puisse se faire une idée précise du conflit et répertorier les points bloquants.

► Les parties peuvent déjà faire connaître leur(s) position(s) éventuelle(s) pour la résolution du différend.

► A l'issue de ces entretiens d'échanges, s'il est en mesure de le faire, le médiateur, le médiateur, enregistre les propositions de sortie du conflit. **Si les parties trouvent un accord, un procès-verbal est dressé en reprenant leur(s) solution(s). À défaut, le médiateur propose un plan global pour le déroulement de la suite de la médiation.**

#### 5. Déroulement de la médiation (ou phase 6 directement) :

Si l'accord n'est pas automatique face aux premières solutions, le médiateur peut alors décider de (re)voir le consommateur et le professionnel ensemble ou séparément. Il peut demander la communication de pièces complémentaires dans un délai déterminé. Chacun propose aux autres ses disponibilités jusqu'à pouvoir déterminer une date et horaire qui puissent convenir à chacun.

Le médiateur met potentiellement à disposition une salle et locaux afin que les parties puissent s'entretenir séparément puis éventuellement de manière groupée dans le cadre de la médiation.

#### 6. Résultat de la médiation :

► **A la suite des entrevues de médiation avec les parties, si un accord amiable est trouvé entre elles ;** le médiateur va s'assurer de son applicabilité et l'enregistre. **Il notifie, sous 15 jours, un PV de succès aux parties.**

► **A défaut d'accord**, le médiateur **propose une solution pour régler le litige** qu'il notifie rapidement aux parties par courrier simple ou électronique. Le médiateur précise quels sont les effets juridiques de l'acceptation de sa proposition.

**Ce courrier accompagné d'un coupon-réponse leur rappelle :**

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution.

- que les parties ont 15 jours pour l'accepter (en retournant leur accord sur coupon-réponse).

- que l'absence de réponse à l'issue de ce délai met fin au processus de la médiation de la consommation.

- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

- **En cas d'échec de la médiation**, le médiateur rédige et signe son procès-verbal (PV) d'échec de médiation de la consommation qu'il remettra à chacune des parties.

- **En cas de succès de la médiation**, le médiateur rédige alors son procès-verbal de succès (partiel ou total) de la médiation consommation. Sur ce procès-verbal, le médiateur indiquera toutes les résolutions et les engagements pris par les parties lors de la médiation. Chacune des parties, comme le médiateur, signera le procès-verbal.

#### 7. Homologation (facultative) de l'accord par un juge :

**En cas de succès de la médiation**, les parties sont libres de demander au juge d'homologuer l'accord de médiation de la consommation. Ainsi, en cas de non-respect des accords issus de la médiation, l'autre partie dispose immédiatement d'un titre exécutoire qu'il pourra user pour faire valoir immédiatement ses droits sans qu'une procédure en justice soit nécessaire. Ce sont les parties qui doivent éventuellement prendre l'initiative de l'homologation de leur accord de médiation de la consommation auprès du juge compétent dans leur dossier.